

PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROPINSI  
JAWA TIMUR DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN  
MAL-ADMINISTRASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus di Wilayah Kerja Kota Surabaya)

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Strata-1 Ilmu Administrasi Negara  
pada FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Disusun Oleh :

HERU PRASETYO  
NPM. 0841010019

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
SURABAYA  
2012

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROPINSI JAWA TIMUR DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MALADMINISTRASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK”. Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada Dr. Ertien Rining N, M.Si. selaku dosen pembimbing utama dan kepada Bapak Tukiman S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing pendamping yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

5. Bapak Agus Widyarta, S.Sos, M.Si selaku Kepala Perwakilan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur.
6. Seluruh pejabat, pegawai dan pembantu dilingkungan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juni 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAKSI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	11
1.3. Tujuan Penelitian .....	11
1.4. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	13
2.1. Penelitian Terdahulu .....	13
2.2. Landasan Teori .....	15
2.2.1. Pengertian Peran.....	15
2.2.3. Pengawasan.....	16
2.2.3.1. Pengertian Pengawasan.....	16
2.2.3.2. Maksud dan Tujuan Pengawasan.....	17
2.2.3.3. Macam-macam Pengawasan.....	20
2.2.3.4. Teknik Pengawasan.....	24
2.2.4. Pelayanan.....	25

2.2.4.1. Pengertian Pelayanan.....	25
2.2.4.2. Tujuan Pelayanan.....	27
2.2.4.3. Asas-asas Pelayanan.....	28
2.2.4.4. Prinsip-prinsip Pelayanan.....	29
2.2.4.5. Standar Pelayanan Publik.....	32
2.2.5. Good Governance.....	33
2.2.5.1. Pengertian Good Governance.....	33
2.2.5.2. Asas-asas Good Governance.....	34
2.2.5.3. Unsur-unsur dan Prinsip Good Governance.....	37
2.2.6. Arti Penting Akuntabilitas Dalam Kinerja Pemerintahan .....	40
2.2.6.1. Pengertian Akuntabilitas.....	40
2.2.6.2. Jenis-jenis Akuntabilitas.....	41
2.2.6.3. Dimensi Akuntabilitas.....	42
2.2.7. Ombudsman .....	45
2.2.7.1. Pengertian Ombudsman.....	45
2.2.7.2. Maksud dan Tujuan Pembentukan Ombudsman.....	46
2.2.7.3. Tugas Ombudsman.....	47
2.2.7.4. Peran dan Fungsi Ombudsman Nasional.....	49
2.2.7.5. Maladministrasi Dalam Penyelenggaraan Pemerintah..	52
2.2.8. Kerangka Berpikir .....	59

BAB III METODE PENELITIAN .....	61
3.1. Jenis Penelitian.....	61
3.2. Fokus Penelitian.....	62
3.3. Lokasi Penelitian.....	64
3.4. Sumber Data .....	65
3.5. Pengumpulan Data .....	67
3.6. Analisis Data.....	69
3.7. Keabsahan Data .....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	74
4.1.1. Sejarah Terbentuknya Ombudsman.....	74
4.1.2. Alamat Perwakilan Ombudsman Jawa Timur.....	76
4.1.3. Visi dan Misi Ombudsman R.I.....	76
4.1.3.1. Visi Ombudsman.....	76
4.1.3.2. Misi Ombudsman.....	76
4.1.4. Nilai-nilai Ombudsman R.I.....	77
4.1.5. Tujuan Ombudsman.....	78
4.1.6. Struktur Organisasi.....	79
4.1.7. Fungsi, Tugas, dan Wewenang Ombudsman.....	80
4.1.8. Deskripsi Jabatan.....	82
4.1.9. Program Kerja Ombudsman RI.....	84
4.1.9.1. Pengelolaan Kantor.....	84
4.1.9.2. Kegiatan Sosialisasi.....	85

4.1.9.3. Penanganan Laporan Masyarakat.....	85
4.1.10. Kriteria Laporan Ombudsman.....	86
4.1.10.1. Laporan Yang ditangani Ombudsman.....	86
4.1.10.2. Laporan Yang Tidak ditindaklanjuti Ombudsman.....	87
4.1.10.3. Pemeriksaan Yang dapat Dihentikan Ombudsman.....	87
4.1.11. Karakteristik Pegawai.....	88
4.1.12. Sarana dan Prasarana Perwakilan Ombudsman Jawa Timur...	90
4.2. Hasil Penelitian.....	91
1. Menerima Laporan.....	93
A. Prosedur Penerimaan Laporan .....	93
B. Syarat Laporan .....	97
C. Registrasi atau Pendataan.....	103
2. Pemeriksaan Substansi.....	106
A. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.....	107
B. Meminta Klarifikasi dan salinan dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan.....	111
3. Tindak Lanjut Laporan.....	114
A. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor, terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.....	115
B. Menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.....	119

4. Melakukan Investigasi.....	123
A. Menyampaikan usul rekomendasi kepada ombudsman mengenai penyelesaian laporan.....	124
B. Pengumuman hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.....	128
4.3. Pembahasan.....	131
1. Menerima Laporan.....	131
2. Pemeriksaan Substansi.....	138
A. Memeriksa keputusan, surat menyurat, atau dokumen lain yang ada pada pelapor ataupun terlapor untuk mendapatkan kebenaran suatu laporan.....	139
B. Meminta Klarifikasi dan salinan dokumen yang diperlukan dari instansi manapun untuk pemeriksaan laporan.....	141
3. Tindak Lanjut Laporan.....	141
A. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor,terlapor, dan pihak lain yang terkait dengan laporan.....	142
B. Menyelesaikan Laporan melalui mediasi dan konsiliasi atas permintaan para pihak.....	143
4. Melakukan Investigasi.....	145
A. Menyampaikan usul rekomendasi kepada ombudsman mengenai penyelesaian laporan .....	150



B. Pengumuman hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi.....	151
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	154
A. Kesimpulan.....	154
B. Saran.....	157
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## ABSTRAKSI

HERU PRASETYO 0841010019, PERAN OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROPINSI JAWA TIMUR DALAM PENYELESAIAN LAPORAN ATAS DUGAAN MAL-ADMINISTRASI PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK. (Studi Kasus di Wilayah Kerja Kota Surabaya).

Penelitian ini didasarkan pada fenomena adanya kasus laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dan tiap tahunnya mengalami peningkatan jumlah laporan dugaan mal-administrasi. Permasalahan penelitian ini adalah Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian: 1). Menerima laporan; 2). Pemeriksaan substansi; 3). Menindak lanjuti laporan; 4). Investigasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dengan key person dan informan serta dokumentasi arsip dari Perwakilan Ombudsman R.I Propinsi Jawa Timur.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta menggunakan teknik analisis data model interaktif terhadap obyek penelitian yaitu Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa :

1). Menerima laporan; a. prosedur; b. syarat laporan; c. registrasi; jadi proses penerimaan ditangani oleh asisten namun dilapangan penerimaan bisa ditangani oleh pembantu umum selagi tidak melanggar batas kewenangan asisten ombudsman. Sedangkan lamanya waktu diterimanya sampai registrasi laporan kurang lebih 14 hari, tapi dilapangan dilaksanakan cukup 3-5 hari, 2). Pemeriksaan substansi: a. awal pemeriksaan substansi laporan; b. batasan waktu laporan; jadi pemeriksaan sudah dilaksanakan dengan tepat, hal ini didasari dari batasan waktu pemeriksaan substansi sampai penyelesaian laporan dilakukan kurang lebih satu bulan sudah selesai. 3). Menindaklanjuti laporan: a. pemanggilan terhadap pelapor/terlapor untuk klarifikasi; b. hasil tindaklanjut; jadi tindaklanjut laporan dilakukan dengan pemanggilan langsung untuk klarifikasi kepada semua pihak, dan hasil tindaklanjut berupa rekomendasi atau dengan mediasi. 4). Investigasi: a. penyampaian usul rekomendasi penyelesaian laporan; b. pengumuman hasil temuan, kesimpulan, dan rekomendasi dari investigasi; jadi penyampaian usul rekomendasi bisa dilakukan pelapor dengan syarat kesepakatan bersama, dan pengumuman hasil temuan, kesimpulan dan rekomendasi disampaikan melalui media massa seperti; koran jawa pos, radio Sonora fm, TVRI Surabaya, JTV Surabaya, detik.com, surya.co.id, jejaring sosial, dan seminar umum.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Era reformasi di Indonesia ditandai dengan adanya perubahan pada berbagai bidang, termasuk bidang pemerintahan yaitu dengan diberlakukannya UU No. 32/2004 tentang pemerintahan daerah dan UU No. 33/2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, yang intinya mengatur perubahan penyelenggaraan sistem pemerintahan yang semula bersifat sentralistik menjadi sistem pemerintahan yang desentralistik.

Dengan adanya otonomi yang luas, keberadaan Pemerintah Daerah untuk melayani kebutuhan masyarakat (public service) semakin penting, dimana pemerintah daerah dituntut untuk mengaktualisasi isi otonominya agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Disamping itu tuntutan untuk mewujudkan “Good Governance” dan “Clean Government”, pemerintah daerah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara efektif, efisien dan akuntabel sebagai konsekuensi atas kewajiban masyarakat untuk membiayai pelayanan publik yang dituntut oleh masyarakat.

Good governance dan manajemen organisasi yang sehat merupakan prasyarat untuk dapat mencapai keberhasilan dalam melaksanakan tugas secara berkelanjutan, termasuk di dalamnya adalah usaha untuk menjamin proses organisasi yang lebih etis dan transparan. Dalam rangka

meningkatkan citra, kerja dan kinerja organisasi menuju kearah profesionalisme dan menunjang terciptanya pemerintahan yang baik (good governance), perlu penyatuan arah/ pandangan, perlu pedoman/ nilai acuan yang menjadi pedoman arah yang dituju dalam mengemban tanggung jawab, strategi pencapaiannya dalam melaksanakan tugas diseluruh unit organisasi yang secara terpadu yang dinyatakan dalam visi, misi, dan strategi.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik Negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu fungsi penting pemerintah di samping distribusi, regulasi, dan proteksi. Fungsi tersebut merupakan aktualisasi riil atau nyata kontrak sosial yang diberikan masyarakat kepada pemerintah dalam konteks hubungan Principal-Agent menurut buku A Theory Of Justice (Rawls, 1971) Terjemahan tahun 2011 Si Bagus Herman Suryadi. Sebagai pelaksana kontrak sosial yang digariskan sebelumnya, pemerintah justru menimbulkan banyak masalah bagi publik yang menjadi kliennya. Sangat masuk akal jika pemerintah kemudian mendapat berbagai stigma negatif. Jauh dari menjadi bagian dari solusi (a part

of solution), pemerintah justru menjadi bagian dari masalah (a part of problem), bahkan masalah utama, dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Weiss, 1995). Sinyalemen terakhir ini bukan tanpa dasar. Hal itu dapat dilacak dari banyaknya keluhan yang dilontarkan masyarakat berkaitan dengan buruknya kinerja pelayanan publik. Pelayanan yang bertele-tele dan cenderung birokratis, biaya yang tinggi, pungutan-pungutan tambahan, perilaku aparat yang lebih bersikap sebagai pejabat ketimbang abdi masyarakat, pelayanan yang diskriminatif, dan sederetan persoalan lainnya adalah potret kelabu yang mengafirmasi atau menegaskan sinyalemen di atas.

Contoh fenomena yang diberitakan media masa dibawah ini;

Yogyakarta Praktek maladministrasi (penyimpangan administrasi) dalam pelayanan publik oleh penyelenggara negara di daerah masih marak. Penyelenggara negara belum berniat menindaklanjuti dan menyelesaikan secara langsung laporan keluhan dari masyarakat. "Terbukti saat ini, pelayanan publik di Indonesia yang dinilai beberapa lembaga survey internasional masih terburuk di Asia dalam hal pelayanan umum, misalnya dalam hal pelayanan bisnis," kata Anggota Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Teten Masduki dalam Diskusi Publik 'Wajah Baru ORI, Mencari Sosok Anggota Ideal', di ruang Multimedia Fakultas Hukum (FH) Universitas Gadjah Mada (UGM), Senin (9/2/2009). Selain masalah buruknya pelayanan publik, kata Teten, sistem pengadilan Indonesia juga dianggap paling buruk dari sepuluh negara di Asia dan termasuk ke dalam 5 negara terkorup di 178 negara. Karena itu Teten menyarankan agar masyarakat tidak segan-segan melaporkan ke lembaga ORI jika menemukan praktik maladministrasi dalam pelayanan publik, baik di tingkat pusat hingga daerah, di BUMN maupun BUMD. Sebab sumber dana operasional penyelenggaraan negara itu sebagian besar berasal dari APBN.

Sumber: <http://news.detik.com/read/2009/02/09/191321/1082086/10/teten:-maladministrasi-marak-di-daerah>

Dalam model New Public Service, pelayanan publik berdasarkan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak antar

sesama warga (Dwiyanto, 2005:143). Pelayanan publik dapat diberikan oleh organisasi publik (pemerintah). Organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan umum maupun fasilitas sosial kepada masyarakat seperti penyediaan pendidikan, kesehatan, administrasi dasar, pengurusan sampah, air minum, listrik dan lainnya (Messi, 1999:12).

Tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik dan pemerintah terus melakukan perbaikan dalam segi pelayanan. Untuk itu pemerintah menerbitkan kebijakan lewat Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur No. 15/PER/M. PAN/7/2008 tentang Pedoman Reformasi Birokrasi. Latar belakang adanya Reformasi Birokrasi Indonesia adalah:

1. Praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) masih berlangsung hingga saat ini.
2. Tingkat kualitas pelayanan publik yang belum mampu memenuhi harapan publik.
3. Tingkat efisiensi, efektivitas dan produktivitas yang belum optimal dari birokrasi pemerintahan.
4. Tingkat transparansi dan akuntabilitas birokrasi pemerintahan yang masih rendah.
5. Tingkat disiplin dan etos kerja pegawai yang masih rendah

Sumber: Permenpan No. 15/PER/M. PAN/7/2008 Tentang Pedoman Reformasi Birokrasi

Gerakan reformasi ini dengan jelas bahwa mengamankan perubahan kehidupan bernegara, berbangsa, dan bermasyarakat yang lebih baik, yaitu kehidupan bernegara yang didasarkan pada pemerintahan yang demokratis dan berlandaskan hukum dalam rangka meningkatkan kesejahteraan serta menciptakan keadilan bagi seluruh warga Negara.

Era sebelum reformasi, kehidupan masyarakat dan ekonomi nasional cenderung diwarnai praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme

(KKN), Secara gamblang masyarakat pada saat itu kerap menyaksikan praktek-prektek penyimpangan yang dilakukan para pejabat publik tanpa berdaya menghentikannya. Sepertinya semua hal tersebut sudah bukan menjadi rahasia umum. Lembaga penegak hukum juga kurang menunjukkan fungsi idealnya sehingga menghancurkan bangunan kepercayaan masyarakat. Keadaan tersebut merupakan prakondisi bagi terbangunnya image negatif terhadap pemerintah (penguasa) dan institusi kenegaraan lainnya sehingga bermuara pada apatisme sosial.

Penyakit kolusi, korupsi dan nepotisme sudah sangat kronis menggerogoti hampir setiap sendi birokrasi tanpa ada yang mampu mengatasinya. Seperti gurita besar dengan beribu tangan yang mencengkeram, saat itu kita semua hampir tidak memiliki peluang untuk menghancurkannya. Masyarakat semakin jauh dari harapan memperoleh pelayanan publik sesuai hak yang dimiliki sebagai warga Negara Indonesia. Pilar-pilar resmi penegakan hukum pada masa itu juga telah terjebak ke dalam sistem penegakan hukum yang koruptif, dikarenakan lemahnya kontrol internal maupun eksternal. Akumulasi dari berbagai kecewaan tersebut kemudian menjadi pengikat bagi solidaritas bersama antara masyarakat, mahasiswa, kaum terpelajar dan profesional untuk melakukan gerakan reformasi total pada tahun 1998 silam. Salah satu hal penting yang diharapkan adalah terjadinya perubahan mental dan kultur atau budaya birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keinginan ini kemudian merangsang beberapa kalangan untuk mendesak diperlukannya pengawasan yang intensif terhadap

lembaga birokrasi dan kenegaraan lainnya yang menyangkut masalah pelayanan publik. Sebutlah misalnya kelahiran Government Watch Indonesia, Judicial Watch, Indonesia Corruption Watch, dan lembaga Watch Dog lainnya yang tersebar di berbagai penjuru Nusantara. Namun demikian pengawasan eksternal yang lebih banyak dilakukan kalangan LSM, Mahasiswa, dan komponen demokrasi lainnya memiliki fungsi terbatas sebagai lembaga pressure yang secara langsung tidak berpengaruh terhadap struktur birokrasi dan kekuasaan (Sujata dan Surahman, 2002: 11). Padahal pada saat yang sama lembaga pengawasan internal yang ada tidak terlalu terlihat kinerjanya secara memadai, bahkan kadangkala bertindak tidak lebih sebagai alat justifikasi dan pelindung pejabat publik yang melakukan penyimpangan.

Sebagaimana kita ketahui bersama, tujuan dan cita-cita didirikannya Negara Republik Indonesia tidak lain adalah untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia, terwadahi dalam sebuah Negara Republik Indonesia yang membawa rakyatnya pada suasana berkemakmuran dalam keadilan dan berkeadilan dalam kemakmuran. Perjalanan bagi perwujudan keadilan dan kemakmuran tersebut senantiasa harus diawasi pelaksanaannya. Lembaga-lembaga pengawasan fungsional dan struktural seperti Kotak Pos 5000, Pengawasan Melekat, Kantor Inspektorat, BPKP, dan BPK adalah badan-badan yang dibentuk pada masa lalu untuk melakukan kerja-kerja pengawasan sebagaimana diharapkan. Tetapi lembaga-lembaga pengawasan tersebut masih dipertanyakan independensinya dalam melakukan



kerja pengawasan. Mengawasi sebuah sistem yang lembaga pengawasnya sendiri merupakan bagian tidak terpisahkan dari sistem yang sedang diawasi adalah menjadi sangat tidak efektif. Walaupun belakangan ada rencana untuk mengintegrasikan lembaga-lembaga pengawasan tersebut menjadi satu lembaga pengawasan tersentralistik.

Ide pembentukan lembaga Ombudsman juga tidak terlepas dari pertanyaan publik tentang sejauh mana efektifitas kinerja dan independensinya seperti halnya juga dipersoalkan terhadap lembaga-lembaga pengawasan sebelumnya. Pertanyaan tersebut merupakan sesuatu yang wajar ditengah-tengah kondisi masyarakat yang sedang mengalami trauma politik dan sosial berkepanjangan.

Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 tentang Komisi Ombudsman Nasional jadilah pada tanggal 10 Maret 2000 Lembaga Ombudsman resmi dibentuk di Indonesia. Lembaga baru ini secara lengkap bernama “Komisi Ombudsman Nasional”, berfungsi sebagai lembaga pengawas eksternal yang secara independen akan melakukan kerja-kerja pengawasan terhadap penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan umum yang menjadi tanggung jawab mereka. Kemudian lembaga tersebut dibentuk kembali berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia dan disetujui dalam pembuatan Undang-undang dalam Rapat Paripurna DPR RI pada tanggal 9 September 2008, dengan nama “Ombudsman Republik Indonesia”.

Dalam Undang-Undang tersebut Ombudsman Republik Indonesia diberi kewenangan mengawasi pemberian pelayanan umum oleh penyelenggara negara dan pemerintah kepada masyarakat. Penyelenggara negara dimaksud meliputi Lembaga Peradilan, Kejaksaan, Kepolisian, Badan Pertanahan Nasional, Pemerintah Daerah, Instansi Departemen dan Non-Departemen, BUMN, dan Perguruan Tinggi Negeri, serta badan swasta dan perorangan yang seluruh/sebagian anggarannya menggunakan APBN/APBD. Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga negara bersifat mandiri dan tidak memiliki hubungan organik dengan lembaga negara dan instansi pemerintahan lainnya, serta dalam menjalankan tugas dan wewenangnya bebas dari campur tangan kekuasaan lainnya.

Dalam rangka memperlancar tugas pengawasan penyelenggaraan tugas negara di daerah, jika dipandang perlu Ketua Ombudsman Nasional dapat membentuk Perwakilan Ombudsman di daerah provinsi, Kabupaten/Kota yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Ombudsman Nasional. Seluruh peraturan Perundang-undangan dan ketentuan lain yang berlaku bagi Ombudsman Nasional berlaku pula bagi Perwakilan Ombudsman di daerah.

Penulis mencermati dari fenomena permasalahan pengaduan masyarakat yang dilaporkan kepada Ombudsman Kantor Perwakilan Jawa Timur Surabaya pada periode Januari-Desember tahun 2011 yaitu mengalami peningkatan jumlahnya. Hal demikian bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1.1  
Data Jumlah Laporan Berdasarkan Tindak Lanjut  
Periode Januari-Desember 2011

No	Tri Wulan	Laporan Pengaduan		Jumlah
		Belum Selesai	Terselesaikan	
1	Januari-Maret	0	23	23
2	April-Juni	1	24	25
3	Juli-September	4	31	35
4	Oktober-Desember	62	119	181
	Jumlah Total	67	197	264

Sumber: Ombudsman RI Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan data tabel diatas menjelaskan bahwa laporan pengaduan masyarakat ke Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur Surabaya tentang kasus pelayanan publik dari periode januari sampai desember tahun 2011 yang berjumlah 264 kasus, yang sudah terselesaikan ada 197 kasus atau 74, 62 % dan yang belum terselesaikan atau masih proses ada 67 kasus dengan prosentase 25,38 %.

Dengan adanya kasus laporan pengaduan masyarakat yang belum terselesaikan dan tingkat kenaikan kasus laporan pengaduan masyarakat mengalami peningkatan maka efektifitas kinerja Ombudsman terhadap penyelesaian kasus laporan pengaduan masyarakat perlu dipertanyakan. Masalahnya dalam kurun waktu satu tahun periode januari-desember 2011 ada 25, 38 % atau 67 kasus belum dapat terselesaikan dan sampai sekarang ini sudah berganti tahun kasus itu masih menjadi pekerjaan rumah oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Jawa Timur. Alasan Ombudsman belum bisa menyelesaikan kasus yang masih tertunda itu di latar belakang beberapa faktor, adapun faktor-faktor tersebut yaitu;

1. Laporan tersebut masuk pada bulan November-Desember tahun 2011.
2. Laporan tersebut masih memerlukan data-data lain.
3. Permintaan kelengkapan data belum terpenuhi oleh pelapor.

(Sumber: Hasil wawancara dengan Kepala Ombudsman Perwakilan Propinsi Jawa Timur)

Dari beberapa faktor diatas menyatakan pelaksanaan dalam penyelesaian laporan dugaan Mal-administrasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman masih belum optimal. Di Karena oleh adanya beberapa faktor-faktor diatas, sehingga tidak memungkinkan menjalankan fungsinya sebagai lembaga pengawas.

Ombudsman Perwakilan provinsi Jawa Timur Surabaya sudah mengupayakan semaksimal mungkin untuk bisa menyelesaikan laporan pengaduan masyarakat dengan akurat dan tepat waktu. terselesaikannya laporan pengaduan masyarakat tentang kasus Mal-administrasi pelayanan publik, akan menjadi tolok ukur keberhasilan kinerja Ombudsman perwakilan provinsi Jawa Timur Surabaya dalam memberikan layanan pengaduan atau komplain masyarakat terhadap instansi penyelenggara layanan publik.

Sesuai dengan penjelasan masalah diatas dalam pelaksanaan Program penyelesaian atau penanganan laporan masyarakat yang dilaksanakan oleh Ombudsman, pengawasan dan evaluasi pelayanan publik yang telah di jelaskan khususnya untuk wilayah provinsi Jawa Timur maka peneliti tertarik untuk melakukan kajian penelitian tentang Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian ini maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik ?.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan secara nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi penulis.

### 2. Bagi Ombudsman Republik Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Jawa Timur.

Diharapkan dapat memberikan masukan dan saran secara teoritis di dalam Efektifitas Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Propinsi Jawa Timur Dalam Penyelesaian Laporan Atas Dugaan Mal-administrasi Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 3. Bagi Kampus

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan bacaan bagi perpustakaan dan juga sebagai bahan tambahan literatur dan referensi bagi penelitian sejenis di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.